

## Pembatalan Tiket Jasa Transportasi Kereta Api dan Perubahan Jadwal Penumpang Perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah

**Fawaid**

Guru SMK al-Furqon Bondowoso

[fawaidfaid72@gmail.com](mailto:fawaidfaid72@gmail.com)

**Abstract:** In conducting research, the authors use Islamic economic law research methods that adopt qualitative research methods including both primary data sources and secondary data, data collection techniques namely observation, interviews, documentation, data analysis techniques namely editing and organizing, checking the validity of data, and stages research stage. All this researchers use to find research results. The findings in this study are as follows: 1. In running a business as a transportation service provider, PT Kereta Api does not only focus on sales but also serves to cancel and change the schedules. 2. There are two kinds of cancellations, namely canceled buyers and canceled officers. 3. Cancellations and schedule changes are both manual and online. 4. Cancellation and schedule changes can be made as long as not exceeding the specified time limit. 5. In canceling and changing passengers' schedules, an administration fee of 25% of the ticket price is subject to administration.

**Keywords :** cancellation, schedule changes, sharia economic law

**Abstrak:** Peneliti menggunakan metode penelitian hukum ekonomi syari'ah yang mengadopsi metode penelitian kualitatif meliputi sumber data baik data primer maupun data skunder, teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, teknik analisis data yaitu editing dan organizing, pengecekan keabsahan data, dan tahap tahap penelitian. Semua ini peneliti gunakan untuk menemukan hasil penelitian. Dalam menjalankan usaha bisnis sebagai penyedia jasa layanan transportasi, PT Kereta Api tidak hanya fokus pada penjualan Ticket saja, tetapi juga melayani pembatalan ticket yang hal tersebut dibagi menjadi dua macam yaitu Batal Pembeli dan Batal Petugas. Selanjutnya juga melayani Perubahan Jadwal yang dapat dilakukan secara manual dan online. Dengan ketentuan tidak melebihi batas waktu yang ditentukan, dua transaksi pembatalan dan perubahan jadwal penumpang dikenakan bea administrasi sebesar 25% dari harga tiket.

**KataKunci :** pembatalan, perubahan ticket, ekonomi syari'ah

### Pendahuluan

Di zaman modern saat ini ada banyak bentuk jual beli, disebabkan banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi

sesuai kebutuhan manusia secara umum, seperti makanan, baju, rumah, sampai pada kebutuhan yang dapat memenuhi aktifitas manusia saat ini seperti transportasi, dan kebutuhan-kebutuhan lainnya.

Aktivitas masyarakat yang semakin padat, menuntut untuk lebih cerdas dalam menyikapinya. Transportasi yang memudahkan bagi pegawai, pejabat, pengusaha, akademisi, dan masyarakat umum sangat membutuhkan terhadap transportasi untuk mendukung terhadap keefektifan aktivitasnya.

Transportasi yang selalu dibutuhkan banyak orang diantaranya adalah Kereta Api. Transportasi KA merupakan salah satu bagian dari sekian transportasi yang dapat terhindar dari macet, harganya pun dapat dijangkau oleh masyarakat. Masyarakat juga dapat memilih sesuai dengan kapasitas ekonominya, seperti KA kelas ekonomi, bisnis dan eksekutif sesuai fasilitas dan pelayanan yang disediakan. Transaksi pembelian tiket KA dapat dilakukan dengan banyak cara diantaranya di stasiun KA, Indomart, Alfamart dan bahkan dapat dilakukan transaksi secara online. [Direktur PT.KAI DAOP 9 Kabupaten Jember 2019].

Pembatalan transaksi tiket KA harus dilakukan di Stasiun tertentu, minimal 30 menit sebelum keberangkatan KA sesuai dengan jadwal yang tercatat dalam tiket, jika pembatalan transaksi tiket dilakukan sesuai SOP maka uang akan dikembalikan dan terdapat pemotongan sebesar 25% untuk bea pembatalan. Jika penumpang menginginkan perubahan jadwal, maka dikenakan potongan 25% lagi untuk administrasi, perubahan jadwal dapat dilakukan paling lambat 1 jam sebelum keberangkatan KA.

Berbagai keluhan dari masyarakat selain sulitnya proses pengurusan pembatalan, juga terjadi ketika mereka selesai mengurus pembatalan keberangkatan, yakni uang tidak langsung dikembalikan setelah adanya pemotongan sebesar 25%, akantetapi pihak penumpang harus menunggu waktu 30 hari, bahkan sampai 45 hari dari proses pembatalan tersebut, oleh karena itu banyak pihak yang memilih tidak mengurus pembatalan dan

harus menanggung konsekuensi yaitu tiket menjadi hangus [Ibad Penumpang Aktif 2019].

Dalam hal ubah jadwal selain adanya pengenaan bea administrasi sebesar 25% dari harga tiket juga berlaku ketentuan lain yaitu jika harga tiket yang dilakukan ubah jadwal lebih murah dari tiket yang dikehendaki maka penumpang harus menambah selisih harga tiket, sebaliknya jika harga tiket yang dilakukan ubah jadwal lebih mahal dari harga tiket yang dikehendaki maka tidak ada pengembalian sejumlah uang dari selisih harga tiket.

### Pengertian Jual Beli

Dalam ilmu fiqh jual beli disebut *al-Bai'*, *al-Bai'* secara etimologi adalah mengganti, menukar, atau pertukaran sesuatu dengan sesuatu yang lain. [Rachmat, 2001: 73]. Wahbah al-Zuhaili juga menjelaskan bahwa jual beli secara bahasa adalah menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain (Zuhayli, 1997).

Sedangkan pengertian jual beli secara syara' ada beberapa perbedaan pendapat para ulama' diantaranya:

1. Ulama' Hanafiyah

مُبَاةَ مَالٍ بِمَالٍ عَلَى وَجْهِ مَخْصُوصٍ

Pertukaran harta (benda) dengan harta berdasarkan cara khusus (yang diperbolehkan). (Syafei, 2001)

2. Imam an-Nawawi

مُقَابَلَةُ مَالٍ بِمَالٍ تَمْلِيْكًا

Pertukaran harta dengan harta untuk kepemilikan. (Syafei, 2001)

3. Ibnu Qudamah

وَمَلِكًا تَمْلِكًا بِالْمَالِ مُبَالَئًا الْمَالَ

Pertukaran harta dengan harta, untuk saling, menjadikan milik (Syafei, 2001).

Dari beberapa pendapat para Ulama' yang telah dikemukakan di atas, dapat kita simpulkan bahwa jual beli secara terminologi adalah menukar harta dengan harta lain berdasarkan cara tertentu (diperbolehkan oleh syara').

#### Dasar Hukum Jual Beli

Dasar hukum atau landasan syara' terhadap transaksi jual beli terdapat Al-Qur'an dan Al-Hadits.

##### a. Al-Qur'an

QS. Al-Baqarah Ayat: 198

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ ۖ فَإِذَا أَقَضْتُمْ مِّنْ عَرَفَاتٍ فَاذْكُرُوا اللَّهَ عِندَ الْمَشْعَرِ الْحَرَامِ ۖ وَاذْكُرُوهُ كَمَا هَدَيْكُمْ ۖ وَإِنْ كُنْتُمْ مِّنْ قَبْلِهِ لَمِنَ الضَّالِّينَ

"Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezki hasil perniagaan) dari Tuhanmu. Maka apabila kamu Telah bertolak dari 'Arafat, berdzikirlah kepada Allah di Masy'aril Haram. dan berdzikirlah (dengan menyebut) Allah sebagaimana yang ditunjukkan-Nya kepadamu; dan Sesungguhnya kamu sebelum itu benar-benar termasuk orang-orang yang sesat."

QS. Al-Baqarah Ayat: 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

"Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka Berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah Telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang Telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang Telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya."

QS. An-Nisa' ayat: 29

قُلْ إِنْ تَحُبُّوْا مَا فِيْ صُدُوْرِكُمْ أَوْ تَبْذُرُوْهُ يَعْلَمُهُ اللّٰهُ يُوَيْعِلُكُمْ مَا فِي السَّمٰوٰتِ وَمَا فِي الْاَرْضِ وَاللّٰهُ عَلٰى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيْرٌ

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil,

kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

b. Al-Hadist

Hadits yang diriwayatkan oleh Rifa'ah bin Rafi' ra. Sebagaimana yang dikutip oleh al-Hafidz Ibnu Hajar al-asqolani dalam kitabnya

عَنْ رِفَاعَةَ بْنِ رَافِعٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ سُئِلَ أَيُّ الْكَسْبِ أَطْيَبُ؟ قَالَ عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ وَكُلُّ بَيْعٍ مَبْرُورٍ رَوَاهُ الْبَزَارُ وَصَحَّحَهُ الْحَاكِمُ

Dari Rifa'ah bin Rafi' r.a.; “bahwasannya Nabi SAW, ditanya: pencarian apakah yang paling baik?, beliau menjawab: ialah orang yang bekerja dengan tangannya, dan tiap-tiap jual beli yang bersih”, (HR. Al-Bazzar dan al-Hakim). (Al-Hafid, n.d.)

Hadits yang diriwayatkan oleh Ibnu Mas'ud, ra. Sebagaimana yang dikutip oleh al-Hafidz Ibnu Hajar al-asqolani dalam kitabnya

وَعَنِ ابْنِ مَسْعُودٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ إِذَا اخْتَلَفَ الْمُتَبَايعَانِ وَلَيْسَ بَيْنَهُمَا بَيِّنَةٌ فَالْقَوْلُ مَا يَقُولُ رَبُّ السِّلْعَةِ يَتَنَارَكُانِ رَوَاهُ الْخَمْسَةُ وَصَحَّحَهُ الْحَاكِمُ

Dari Ibnu Mas'ud r.a ia berkata : saya mendengar Rosulullah SAW, bersabda:

“apabila dua orang yang berjual beli berselisih, sedang diantara mereka tidak ada keterangan, maka yang dianggap adalah perkataan yang punya barang atau dua-duanya mundur” (HR.Imam yang Lima dan disahkan oleh Hakim). (Al-Hafid, n.d.)

Hadits yang diriwayatkan oleh Abu Mas'ud al-Anshary, ra. Sebagaimana yang dikutip oleh al-Hafidz Ibnu Hajar al-asqolani dalam kitabnya

وَعَنْ أَبِي مَسْعُودٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ نَهَى عَنْ ثَمَنِ الْكَالِبِ وَمَهْرِ الْبَغِيِّ وَخُلُوفِ الْكَاهِنِ مَتَّفَقٌ عَلَيْهِ

Dari Abu Mas'ud al-Anshary r.a, “sesungguhnya Rosulullah SAW melarang menerima harga anjing, hasil lacur, dan upah tukang tenun”. (Mutafaq 'Alaih). (Al-Hafid, n.d.)

## Hukum Jual Beli

Para Ulama' fiqih mengatakan bahwa hukum asal jual beli adalah boleh, akan tetapi pada kondisi tertentu dan dengan cara tertentu, Sebagaimana ungkapan Imam Syafi'i “dasar hukum jual beli seluruhnya mubah, yaitu apabila dengan keridhaan dari kedua belah pihak. Kecuali ada dalil yang menunjukkan keharamannya”. (Zuhayli, 1997)

Dari perkataan imam syafi'i tersebut dapat kita simpulkan bahwa jual beli dihukumi mubah atau boleh selama tidak ada dalil yang melarang, jika ada dalil yang melarangnya maka jual beli tersebut dihukumi haram seperi jual beli benda najis.

### Prinsip Dasar Jual Beli

Dalam syari'at Islam ada ketentuan dan prinsip yang harus dipenuhi ketika melakukan transaksi jual beli, prinsip dasar tersebut adalah kejujuran, kepercayaan dan ketulusan (Abdul, 1997). Nabi Muhammad SAW bersabda:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ  
التَّاجِرُ الصُّدُوقُ الْأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّينَ  
وَالصِّدِّيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ (رواه الترمذي)

Dari Abi Sa'id dari Nabi Muhammad SAW: pedagang yang jujur dan terpercaya itu sejajar (tempatnyanya) di surga dengan para Nabi, para siddiqin dan para syuhada' (Al-Tirmidzi, n.d.)

Hadits Nabi tersebut diatas menjelaskan bahwa pedagang yang jujur mempunyai status yang tinggi diantara mereka yang berkecimpung dalam perdagangan, Nabi Muhammad mengibaratkan mereka seperti Syuhada' yang berjuang dijalan Allah (jihad fisabi lillah). Prinsip tersebut akan mendatangkan manfaat bagi masyarakat secara umum, sehingga masyarakat tidak akan melakukan transaksi yang melanggar konsep jual beli yang merugikan salah satu pihak (Doi A. Rahman, 2002)

### Rukun Jual Beli

Ada perbedaan pendapat dalam penentuan rukun transaksi jual beli diantaranya adalah Ulama' Hanafiyah berpendapat bahwa rukun jual beli yaitu ijab dan qobul yang menunjukkan adanya keridhoan antara penjual dan pembeli dalam melakukan pertukaran barang, baik secara ucapan maupun perbuatan. Sedangkan

jumhur Ulama' mengatakan bahwa rukun jual beli ada empat, yaitu:

- Adanya Penjual (Bai').
- Adanya Pembeli (Mustari).
- Adanya Ijab & Qobul (Shighat).
- Ma'qud 'Alaih (benda atau barang) (Syafei, 2001).

### Syarat Jual Beli

- Adanya dua belah pihak yang melakukan transaksi.
- Adanya barang yang dipindah tangankan.
- Adanya kata-kata yang menyatakan terjadinya transaksi jual beli (sighat ijab qobul) (Syafei, 2001).

### Macam-macam Jual Beli

Dilihat dari segi hukumnya, jual beli dibedakan menjadi tiga macam yaitu: Jual beli benda yang kelihatan, jual beli barang yang barangnya tidak kelihatan tapi disebutkan sifat-sifatnya pada waktu akad, dan Jual beli barang yang tidak ada (*gaib*). dalam Kitab Fiqh Islam Wa adillatuhu Wahbah Zuhaili menjelaskan bahwa jual beli dibagi menjadi tiga macam, yaitu: (Zuhayli, 1997)

- Sahih*, yaitu transaksi yang memenuhi syarat-syarat dan rukun jual beli, barang yang diperjual belikan milik sendiri, dan tidak termasuk khiyar.
- Batil*, yaitu transaksi yang diantara salah satu syarat dan rukun jual beli tidak terpenuhi, seperti transaksi yang dilakukan oleh anak kecil, dan transaksi barang yang dilarang oleh syara' seperti khamer, daging anjing, dll. Jenis jual beli yang batil adalah sebagai berikut:
  - Barang yang tidak ada.
  - Transaksi yang terdapat unsur penipuan.

- barang yang tidak bisa diserahkan kepada pembeli.
- Benda najis,
- Uang muka,
- Barang yang menjadi hak milik bersama (Ibnu, 2007).

c. *Fasid*

Apabila kerusakan dalam jual beli itu terkait barang yang diperjualbelikan itu hukumnya batil (batal). Sedangkan apabila kerusakan pada jual beli itu dinamakan *fasid*. Harga yang dapat dipermainkan pedagang adalah *ats-tsaman*, para Ulama menyangkut harga barang dan bisa diperbaiki, maka jual beli itu dinamakan *fasid*. Diantara jual beli *fasid* sebagai berikut:

- Jual beli *al majhul*.
- Menjual barang yang *gaib* yang tidak dapat dihadirkan saat jual beli.
- Jual beli yang dilakukan oleh orang buta. Para Jumhur Ulama mengatakan bahwa jual beli yang dilakukan orang buta sah apabila orang buta tersebut memiliki hak khiyar, sedangkan menurut mazhab Syafi'i tidak boleh menjual seperti ini kecuali jika barang yang dibeli tersebut tidak dilihatnya sebelum matanya buta.
- Jual beli *al-Ajl*, jual beli dikatakan rusak (*fasid*) karena menyerupai dan menjurus pada riba.
- Jual beli anggur dan buah-buahan lain untuk pembuatan *khamr*.
- Barter dengan barang yang diharamkan,
- Jual beli sebagai barang yang sama sekali tidak dapat dipisahkan dari satuannya
- Jual beli bergantung pada syarat. Misal: ucapan dagang, jika kontan harganya Rp. 500,- dan jika beruntung harganya Rp 600,- jual beli ini *fasad*.
- Jual beli padi-padian yang belum sempurna matanya untuk panen.

(Harun, 2007)

Para Ulama Fiqh sepakat menyatakan bahwa suatu jual beli itu hukumnya mengikat, baik penjual maupun pembeli. Namun apabila masih bisa dilanjutkan dengan hak khiyar, maka jual beli itu belum mengikat, masih bisa dilanjutkan atau di batalkan (Harun, 2007).

### Metode Penelitian

Metode merupakan langkah-langkah spesifik (tindakan, tahapan atau pendakatan) yang harus diambil dalam urutan tertentu selama penelitian. Adapaun metodologi merupakan sebuah sistem dan prinsip-prinsip untuk melaksanakan sesuatu, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif lebih pada proses daripada hasil. Oleh sebab itu, penelitian harus menjelaskan beberapa tahapan-tahapan yang secara garis besar dapat memenuhi tiga tahapan yaitu: pra-lapangan, pekerjaan lapangan, dan analisis data.

1. Tahap penelitian pra-lapangan (*sebelum lapangan*), analisis ini dilakukan terhadap data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan pada data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang digunakan untuk menentukan fokus penelitian.
2. Pekerjaan lapangan, merupakan analisis yang dilakukan saat proses pengumpulan data sedang berlangsung. Miles and Huberman mengatakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, Aktivitas dalam analisis data menggunakan langkah-langkah sebagai data reduksi, data display (*penyajian data*) dan *verification* yaitu, penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2010).
3. Analisis data, Menurut Spradley proses penelitian kualitatif di lapangan, dimulai

dengan menetapkan informan kunci “*key informant*” yang dipercaya serta mampu “membukakan pintu” kepada peneliti untuk memasuki obyek penelitian.

4. Tahapan pengecekan via teman sejawat (*peer debriefing*) dan validasi sumber eksternal (para ahli) digunakan peneliti sebagai bentuk triangulasi sumber dan triangulasi informan (Yasid, 2010; Zamili, 2015).

### Hak Pilih Bagi Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api

Penerapan adanya hak memilih terhadap konsumen karena pihak PT Kereta Api menyadari bahwa aktivitas manusia terkadang tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan, hal tersebut terjadi karena manusia terkadang dihadapkan dengan suatu permasalahan yang datang secara tiba-tiba seperti adanya musibah atau adanya suatu hal yang mengharuskan manusia tidak melaksanakan aktivitas sebagaimana mestinya.

Dalam ekonomi syari’ah pihak konsumen atau pembeli mempunyai hak pilih, yang dalam fiqih muamalah disebut dengan hak *khiyar*. Sedangkan menurut pendapat para ulama’ adalah sebagai berikut:

أَنْ يَكُونَ لِلْمُتَعَاكِدِ الْخِيَارُ بَيْنَ امْضَاءِ الْعَقْدِ  
وَعَدَمِ امْضَائِهِ بِفَسْخِهِ رُقْعًا لِلْمُتَعَاكِدَيْنِ

Hak pilih bagi salah satu atau kedua belah pihak yang melaksanakan transaksi untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi yang disepakati sesuai dengan kondisi masing-masing pihak yang melakukan transaksi (Zuhayli, 1997).

Hak pilih (*khiyar*) ditetapkan syariat Islam bagi orang-orang yang melakukan transaksi perdata khususnya masalah

ekonomi. *Khiyar* ini penting dalam transaksi untuk menjaga kepentingan, kemaslahatan dan kerelaan kedua belah pihak yang melakukan kegiatan transaksi serta melindungi mereka dari bahaya yang mungkin menimbulkan kerugian bagi mereka, sehingga kemaslahatan yang dituju dalam suatu transaksi dapat tercapai dengan sebaik baiknya. Status *khiyar* menurut Ulama’ fiqih adalah disyariatkan atau dibolehkan karena adanya suatu keperluan yang mendesak dalam mempertimbangkan kemaslahatan masing-masing pihak yang melakukan transaksi (Zuhayli, 1997).

Para Ulama’ memperbolehkan adanya *khiyar* berdasarkan hadits berikut:

عَنِ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا عَنْ رَسُولِ  
اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا تَبَايَعَ الرَّجُلَانِ  
فَكُلُّ وَاحِدٍ مِنْهُمَا بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا وَكَانَ  
جَمِيعًا أَوْ يَخْتَرُ أَحَدُهُمَا الْآخَرَ. فَإِنْ خَيَّرَ  
أَحَدُهُمَا الْآخَرَ فِتْبَايَعَا عَلَى ذَلِكَ فَقَدْ  
وَجَبَ الْبَيْعُ وَإِنْ تَفَرَّقَا بَعْدَ أَنْ تَبَايَعَ وَلَمْ  
يُتْرَكْ وَاحِدٌ مِنْهُمَا الْبَيْعَ فَقَدْ وَجَبَ الْبَيْعُ  
(متفق عليه واللفظ لمسلم)

Dari Ibnu Umar r.a dari Rasulullah SAW, beliau bersabda: apabila dua orang melakukan transaksi jual beli, maka masing masing dari kedua belah pihak terdapat hak pilih selama belum berpisah, atau salah satu dari keduanya menyuruh pihak lain, apabila salah satu keduanya sudah menyuruh pihak pilih yang lain dan mereka berdua berjual beli atas dasar itu, maka terjadilah jual beli. Dan jika keduanya sudah berpisah sesudah jual beli sedangkan salah satu dari keduanya tidak beranjak dari lokasi transaksi, maka terjadi jual beli. (mutafaq

‘alaih dan susunan matan itu menurut riwayat Muslim) (Al-Bukhari, n.d.).

Dari paparan di atas dapat kita ketahui bahwa ketentuan berupa adanya hak pilih pada konsumen dalam transaksi jual beli tiket seperti yang diterapkan oleh PT Kereta Api dengan ketentuan yang sesuai dengan konsep hukum ekonomi syariah, maka masing-masing pihak yang melakukan transaksi memiliki hak khiyar, sehingga salah satu diantara kedua belah pihak yang bertransaksi boleh memilih antara melanjutkan atau membatalkannya.

Dengan diberlakukannya hak khiyar atau hak pilih dalam transaksi jual beli tiket jasa transportasi kereta api maka hukum pembatalan tiket jasa transportasi kereta api tersebut diperbolehkan oleh syari’at islam karena akad yang digunakan dalam transaksi jual beli tiket termasuk akad jaiz.

### **Batal Petugas Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api**

#### *Proses Batal Petugas*

Layanan pembatalan berupa batal petugas merupakan salah satu jenis layanan yang diterapkan oleh PT Kereta Api bagi para konsumen yang mengalami masalah pada tiket yang diterima dan masalah tersebut timbul bukan karena kesalahan konsumen, seperti halnya tiket yang tercetak tidak sesuai dengan formulir yang diisi saat pemesanan, tiket gagal dicetak, atau ada gangguan RTS.

Konsumen yang menemukan adanya kesalahan pada tiket seperti tersebut di atas dapat mengajukan proses pembatalan berupa batal petugas, berdasar pada keputusan direksi PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) Nomor KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 pada BAB IX tentang pembatalan tiket dan perubahan jadwal pasal 40 Ayat 1 yaitu “Dalam hal tiket yang tercetak salah atau

tidak sesuai dengan formulir pemesanan yang diisi oleh pemesan, maka dapat dilakukan batal petugas.”

Dalam syari’at islam ketika ada dua pihak yang melakukan transaksi jual beli, pihak pembeli dapat mengembalikan barang yang dibelinya apabila terdapat cacat pada barang tersebut yang dapat mengurangi kualitas atau harganya, dengan catatan adanya cacat itu dari sebelum diterimanya barang baik sesudah atau sebelum akad (Sulaiman, 1995).

Ketika terdapat cacat sesudah akad sedangkan barangnya belum diterima oleh pembeli, maka barang tersebut menjadi tanggungan penjual. Akan tetapi jika barang sudah diterima oleh pembeli, maka pihak pembeli boleh mengembalikan barangnya pada penjual serta meminta kembali uangnya. Jika pembeli baru mengetahui adanya cacat pada barang yang dibeli sesudah barang itu tidak ada, seperti halnya membeli sapi, pihak pembeli mengetahui ada cacat pada sapi tersebut setelah sapi itu mati, maka pihak pembeli diperbolehkan untuk meminta uang ganti rugi dari kecacatan barang tersebut (Sulaiman, 1995).

Kesalahan yang timbul baik dalam hal adanya gangguan RTS, tiket yang tercetak tidak sesuai dengan formulir yang diisi oleh pemesan, atau gagal cetak merupakan kesalahan yang timbul bukan karena konsumen tapi timbul dari pihak petugas selaku penyedia jasa layanan transportasi. Kesalahan yang timbul seperti tersebut termasuk dalam kategori cacat yang dapat merugikan pihak konsumen, sehingga pihak konsumen dapat mengajukan proses pembatalan berupa batal petugas.

#### *Ketentuan Batal Petugas*

Dalam layanan pembatalan berupa batal petugas berlaku ketentuan bahwa setiap konsumen yang menemukan adanya kesalahan seperti tersebut di atas pihak PT



Kereta Api mengharuskan pada konsumen tersebut agar melangsungkan dengan segera untuk mengurus proses batal petugas. Jika konsumen yang bersangkutan membiarkan adanya kesalahan tersebut dalam artian konsumen tersebut tidak mengurusnya maka pihak PT Kereta Api menganggap konsumen rela terhadap adanya kesalahan yang timbul seperti tersebut di atas.

Dalam khiyar 'aib berlaku ketentuan bahwa barang yang diketahui ada cacat saat barang sudah ada pada pembeli, hendaknya pembeli bersegera mengembalikan barang tersebut pada pihak penjual, jika tidak maka pembeli tersebut dianggap rela atau ridha terhadap barang yang terdapat cacat tersebut (Sulaiman, 1995).

Berdasarkan keterangan di atas dapat kita ketahui bahwa ketentuan yang diterapkan oleh PT Kereta Api khususnya dalam layanan pembatalan berupa batal petugas sesuai dengan ketentuan dalam *khiyar 'aib*.

#### *Batal Pembeli*

PT Kereta Api menyediakan layanan pembatalan berupa batal pembeli, layanan pembatalan berupa batal pembeli merupakan jenis layanan pembatalan tiket yang disediakan untuk para penumpang selaku konsumen jasa transportasi yang ingin membatalkan perjalanannya karena alasan tertentu, bukan karena adanya kesalahan pada tiket yang diterima.

Proses pembatalan berupa batal pembeli dapat dilakukan paling lambat 30 menit sebelum jadwal keberangkatan jika proses pembatalannya dilakukan secara manual, jika proses pembatalannya dilakukan dengan cara online maka proses pembatalan berupa batal pembeli dapat dilakukan paling lambat 24 jam sebelum jadwal keberangkatan, jika kurang dari waktu yang telah ditentukan maka

penumpang tidak dapat melakukan proses pembatalan.

Dalam ekonomi Islam kedua belah pihak yang melakukan transaksi jual beli memiliki hak atas pembatalan atau penetapan akad sesuai waktu yang ditentukan, yang dalam fiqih mu'amalah disebut dengan *Khiyar syarat*. Ulama' fiqih mendefinisikannya sebagai berikut:

أَنْ يَكُونَ لِأَحَدِ الْعَاقِدَيْنِ أَوْ لِكِلَيْهِمَا أَوْ لِعَٰبَرِهِمَا الْحَقُّ فِي فسخِ الْعَقْدِ أَوْ إِمضَائِهِ خِلَالَ مُدَّةٍ مَّعْلُومَةٍ

Suatu keadaan yang membolehkan salah seorang yang akad atau masing-masing yang akad atau selain keduanya, memiliki hak atas pembatalan atau penetapan akad selama waktu yang ditentukan (Syafei, 2001).

Atau hal tersebut dapat diartikan seperti seseorang ketika membeli sebuah barang dari pihak lain dengan syarat dia boleh melakukan khiyar pada masa atau waktu tertentu. Apabila dia ingin melanjutkan maka jual beli itu akan berlangsung, jika tidak dia dapat membatalkan akad.

Para Ulama' fiqih menyatakan bahwa *khiyar syarat* dapat diperbolehkan dengan tujuan memelihara hak-hak pembeli dari unsur penipuan. *Khiyar syarat* berlaku hanya pada transaksi yang bersifat mengikat kedua belah pihak saja seperti jual beli, sewa menyewa, perserikatan, dan *al-rahnn*, dan tidak berlaku pada transaksi yang tidak mengikat seperti hibah, wakalah, pinjam meminjam dll. *Khiyar syarat* menentukan baik barang maupun nilai/harga barang baru dapat dikuasai sesuai tenggang waktu khiyar yang disepakati (Harun, 2007).

#### *Ketentuan Batal Pembeli*

Dalam proses pembatalan berupa batal pembeli ini penumpang yang ingin melakukan proses pembatalan selain harus membawa tiket yang mau dilakukan proses pembatalan mereka juga harus menunjukkan kartu identitas asli yang sesuai dengan data dalam tiket, jika penumpang tidak dapat menunjukkan kartu identitas asli maka penumpang tidak dapat melakukan proses pembatalan berupa batal pembeli.

Jika tiket yang mau dilakukan proses pembatalan tersebut hilang maka penumpang tersebut harus mengurus kehilangan tiket terlebih dahulu dibagian loket dengan membawa kartu identitas asli dan disertai dengan surat bukti kehilangan dari kepolisian, kemudian diserahkan ke petugas loket untuk diperiksa kebenarannya, jika terbukti ada tiket yang sesuai dengan data yang diajukan maka penumpang tersebut dapat melanjutkan proses pembatalan, Tetapi ketika penumpang yang bersangkutan tidak dapat melakukan proses pembatalan sendiri karena adanya kesibukan maka penumpang tersebut dapat mewakili pada orang lain dengan syarat seorang yang bmewakikan harus membawa surat kuasa dari pemilik tiket dan menunjukkan kartu identitas asli pemilik tiket.

Ketentuan tersebut bertujuan agar tiket yang hilang tidak dapat dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab, dalam artian untuk menghindari adanya penipuan. Dengan demikian jika seseorang menemukan tiket di jalan mereka tidak dapat mengurus pembatalan dengan tujuan mendapatkan pengembalian bea tiket tersebut, karena mereka tidak dapat menunjukkan bukti identitas asli yang sesuai dengan data dalam tiket.

Dengan adanya ketentuan tersebut maka pihak penjual dan pembeli akan terhindar dari kemudharatan yang mungkin terjadi berupa adanya kerugian sebab

adanya penyalahgunaan tiket yang bukan miliknya.

Abdul Wahab Khallaf, mengatakan bahwa *masalah mursalah* adalah masalah dimana syari' tidak mensyari'atkan hukum untuk mewujudkan masalah, dan tidak ada dalil yang menunjukkan atas pengakuannya atau pembatalannya (Wahab, 2002).

Sedangkan menurut Muhammad Abu Zahra adalah *masalah mursalah* segala kemaslahatan yang sesuai, atau sejalan dengan tujuan syari' dan tidak ada dalil khusus yang menunjuk tentang diakui atau tidak (Abu, 2005).

Jadi keputusan PT Kereta Api dalam menentukan syarat yang harus dipenuhi oleh konsumen dalam melakukan proses pembatalan bertujuan agar kedua belah pihak yang melakukan transaksi tidak mendapatkan mudharat berupa adanya kerugian sebab adanya penyalahgunaan tiket yang bukan miliknya.

### **Perubahan Jadwal Keberangkatan Penumpang Transportasi Kereta Api**

PT Kereta Api selain menyediakan adanya layanan pembatalan bagi para konsumen yang ingin membatalkan perjalanannya, mereka juga menyediakan layanan perubahan jadwal, layanan perubahan jadwal merupakan jenis layanan yang diperuntukkan bagi para konsumen yang ingin menunda jadwal keberangkatannya dengan alasan tertentu.

Perubahan jadwal ini berbeda dengan pembatalan, karena dalam perubahan jadwal penumpang hanya menunda keberangkatannya saja tidak bermaksud untuk menggagalkan perjalanan, oleh karenanya dalam hal perubahan jadwal penumpang tidak ada pengembalian uang refund dari tiket yang dilakukan proses perubahan jadwal.

Dalam perubahan jadwal ini penumpang diharuskan mengisi formulir pembatalan yang disediakan oleh petugas, formulir tersebut sebagai bukti bahwa penumpang tidak jadi berangkat sesuai jadwal yang tertera dalam tiket kemudian dilanjutkan ubah jadwal.

Proses ubah jadwal ini dapat dilanjutkan selama kursi dalam kereta yang dituju masih tersedia dan proses pengurusan dapat dilakukan selambat lambatnya 60 menit sebelum jadwal keberangkatan jika dilakukan secara manual dan 24 jam dari jadwal keberangkatan jika proses ubah jadwal dilakukan secara online, jika waktu pengurusannya kurang dari waktu yang ditentukan maka penumpang tidak dapat melakukan ubah jadwal.

Dalam ekonomi Islam kedua belah pihak yang melakukan transaksi jual beli memiliki hak atas pembatalan atau penetapan akad selama waktu yang ditentukan yang dalam fiqih mu'amalah disebut dengan *Khiyar syarat*.

Ulama' fiqih mendefinisikan *Khiyar syarat* sebagai berikut:

أَنْ يَكُونَ لِأَحَدِ الْعَاقِدَيْنِ أَوْ لِكِلَيْهِمَا أَوْ  
لِغَيْرِهِمَا الْحَقُّ فِي فسخِ الْعَقْدِ أَوْ إمْضَائِهِ  
خِلَالَ مُدَّةٍ مَعْلُومَةٍ

Suatu keadaan yang membolehkan salah seorang yang akad atau masing-masing yang akad atau selain keduanya, memiliki hak atas pembatalan atau penetapan akad selama waktu yang ditentukan (Syafei, 2001).

Hal tersebut dilakukan untuk kemaslahatan dan menghindari perselisihan antara produsen dan konsumen, sesuai dengan kaidah ushuliyah sebagai berikut:

دَرْءُ الْمَقَاسِدِ مُقَدَّمٌ عَلَى جَلْبِ الْمَصَالِحِ

"Menolak kerusakan lebih didahulukan dari menarik kemaslahatan". (Muchlis, 1999)

## Kesimpulan

Pembatalan tiket jasa transportasi kereta api diperbolehkan oleh syara' karena akad dalam transaksi jual beli tiket termasuk akad jaiz, pembatalan ada dua macam yakni batal pembeli dan batal petugas, ketentuan dalam batal petugas sesuai dengan ketentuan khiyar 'aib dan ketentuan dalam batal pembeli sesuai dengan ketentuan dalam khiyar syarat.

Adanya pemotongan sebesar 25% dari harga tiket sebagai bea pembatalan diperbolehkan oleh syara' karena untuk menghindari adanya kerugian, dan penumpang yang melakukan pembatalan akan mendapatkan haknya berupa pengembalian uang dari harga tiket yang dibatalkan.

Perubahan jadwal keberangkatan penumpang kereta api diperbolehkan oleh syara' karena untuk tercapainya kemaslahatan dan ketentuannya sesuai dengan ketentuan dalam khiyar syarat. Akantetapi dalam perubahan jadwal ini terlihat adanya unsur ketidakadilan, karena penumpang yang melakukan perubahan jadwal selain dikenakan bea administrasi sebesar 25% dari harga tiket juga berlaku ketentuan jika penumpang melakukan perubahan jadwal pada kelas kereta yang lebih tinggi mereka harus menambah selisih tarif, dan jika penumpang melakukan perubahan jadwal pada kelas kereta yang lebih rendah mereka tidak mendapatkan pengembaliannya.

## Daftar Pustaka

Abdul, M. (1997). *Teori dan Praktek Ekonomi*

- Islam. PT. Dana Bakti Primayasa.
- Abu, Z. M. (2005). *Ushul Fiqh, terj. Saefullah Ma'shum, et al, Ushul Fiqh*. Pustaka Firdaus.
- Al-Bukhari. (n.d.). *Shahih Bukhari*. Makatab Dahlan.
- Al-Hafid, Ibnu H. al-'asqolani. (n.d.). *Bulughul Maram min Adrakil Ahkam*.
- Al-Tirmidzi. (n.d.). *Sunan al-Tirmidzi juz III*. dar al-Fikr.
- Doi A. Rahman. (2002). *Penjelasan lengkap tentang Hukum-hukum Allah*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Harun, N. (2007). *Fiqh Muamalah*. Gaya Media Pratama.
- Ibnu, R. (2007). *Bidayatul Mujtahid*. Pustaka Amani.
- Muchlis, U. (1999). *Kaidah-kaidah Usuliyah dan Fiqhiyah*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sulaiman, R. (1995). *Fiqh Islam*. PT. Sinar Baru Algensindo.
- Syafei, R. (2001). *Fiqh Muamalah*. In *Bandung: Pustaka Setia* (Vol. 1). Pustaka Setia.
- Wahab, K. A. (2002). *Ilmu Ushul Fiqh, terj. Noer Iskandar al-Bansany, Kaidah Kaidah Hukum Islam*. PT Raja Grafindo Persada.
- Yasid, A. (2010). *Aspek-Aspek Penelitian Hukum*. Pustaka Pelajar.
- Zamili, M. (2015). Menghindar dari Bias: Praktik Triangulasi dan Kesahihan Riset Kualitatif. *Lisan Al-Hal: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, 9(2), 283–304.  
<https://doi.org/10.35316/10.1234/vol3iss2pp230>
- Zuhayli, W. (1997). *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*. In *Damascus: Dar Al-Fikr*.